



## Minun Arkeni

Kortit viittomakielisten asiakkaiden palveluasumisen suunnittelun ja arvioinnin tukemiseksi.

Noemi Olmedo-Jokiranta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Toimintaterapeutti (AMK)

Toimintaterapian tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

19.4.2022

<p>Tekijä Otsikko</p> <p>Sivumäärä Aika</p>	<p>Noemi Olmedo-Jokiranta Minun Arkeni: Kortit viittomakielisten asiakkaiden palveluasumisen suunnittelun ja arvioinnin tukemiseksi. 29 sivua + 2 liitettä 19.4.2022</p>
<p>Tutkinto</p>	<p>Toimintaterapeutti (AMK)</p>
<p>Tutkinto-ohjelma</p>	<p>Toimintaterapian tutkinto-ohjelma</p>
<p>Ohjaajat</p>	<p>Jari Pihlava, Lehtori Anne Talvenheimo-Pesu, Lehtori</p>
<p>Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella korttipakka tukemaan viittomakielisten, palveluasumisen piirissä olevien asiakkaiden ja palvelun tuottajan välistä keskustelua palvelujen toteuttamissuunnitelmaa tehdessä. Kortit on tarkoitettu lisäksi arviointivälineiksi. Kuurojen Palvelusäätiö tuottaa viittomakielisiä palveluja kuuroille ja kuurosokeille seitsemässä eri palvelukeskuksessa, jotka sijaitsevat eri puolilla Suomea. Säätiö tarjoaa mm. palveluasumista ja kotipalvelua. Kuurojen palvelusäätiö ylläpitää Suomen ainoata viittomakielistä työkeskusta. Palvelujen piirissä on kaiken ikäisiä asiakkaita ja jokaiselle tehdään yksilöllinen palvelujen toteuttamissuunnitelma, jonka avulla suunnitellaan ja arvioidaan asiakkaan arkea.</p> <p>Jotta asiakas voi saavuttaa merkityksellisen ja tasapainoisen elämän, on olennaista tietää tarkalleen, mitkä ovat asiakkaan tärkeimmät tarpeet, tahto ja arvot. Vain siten asiakkaan arkea tavoitteita kohti kulkemista voi tukea yksilöllisesti. Monella asiakkaalla on kommunikoinnin haasteita, kognitiivisia haasteita ja psyykkisiä haasteita. Nämä vaikuttavat vuorovaikutukseen ja ymmärretyksi tulemiseen aiheuttaen haasteita siinäkin tapauksessa, että molemmat keskustelun osapuolet käyttäisivät viittomakieltä.</p> <p>Kortit on suunniteltu työkaluksi tukemaan keskustelua asiakkaan kanssa ja viemään sitä eteenpäin asiakkaan haluamaan suuntaan. Korttien avulla helpotetaan arjen suunnittelua, koska asiakas voi kuvien avulla havainnoida ja jäsentää arjen toimintoja. Kortit on suunniteltu kuurojen kulttuuri ja viittomakieliset palvelut huomioiden. Jokapäiväisen elämän eri aktiviteetit on ryhmitelty Kanadalaisen toiminnallisuuden ja sitoutumisen mallin mukaisesti. Keskustelu tapahtuu asettelemalla kortit matolle, jossa on kuvattu elämän joki ympäristöineen Michael K. Iwaman joki-vertauskuvaa mukaillen. Malli huomioi erityisesti sosiaalisen ja kulttuurillisen ympäristön, mikä tekee siitä erityisen sopivan viittomakielisessä toimintaympäristössä käytettäväksi. Kortteja matolle asettamalla, asiakas nostaa esiin toiminnan merkityksellisyyden, avun ja tuen tarpeen sekä tyytyväisyyden nykytilanteeseen.</p> <p>Koska asiakaskunnalla on erilaisia ilmaisullisia haasteita, kortit ja matto tukevat asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista. Sijoitettuaan kaikki tarvittavat kortit paikalleen, asiakas näkee kokonaiskuvan omasta tilanteestaan. Lintuperspektiivi omasta elämästä on työkaluna tehokas visuaalinen tuki tulevaisuuden suunnitteluun ja tavoitteiden asettamiselle.</p>	
<p>Avainsanat</p>	<p>viittomakieli, kuurojen kulttuuri, palvelusuunnitelma, kortit, arviointi, itsemääräämisoikeus, visuaalinen tuki, arki, toimintaterapia</p>

Author(s) Title Number of Pages Date	Noemi Olmedo-Jokiranta My Daily Life: Cards to support the design and evaluation of housing services for sign language clients. 29 pages + 2 appendices 19.4.2022
Degree	Bachelor of Health Care
Degree Programme	Occupational Therapy
Instructor(s)	Jari Pihlava, Senior Lecturer Anne Talvenheimo-Pesu, Senior Lecturer
<p>The goal of this functional bachelor thesis was to design a deck of cards to support the designing and evaluation conversation that takes place between the sign language clients using housing services and the service providers. The Service Foundation for the Deaf provides sign language services for deaf and deafblind people in seven service centers in Finland. They provide housing services, home services and work activity for deaf and deafblind clients of different ages. Each client has an individual service plan that is made to design and evaluate the client's everyday life.</p> <p>For the client to have a balanced and meaningful life, it is essential to find out exactly what are the needs, will and values that are the most important to the client. Only this way the everyday activities can be supported individually, and the set goals achieved. Many of the clients have communication challenges, cognitive challenges, and psychiatric challenges. All these can affect the interaction situation and mutual understanding even if both of the parties to the conversation used sign language.</p> <p>The cards are designed to be used as a supportive tool in the conversation with the client, making the planning of everyday life easier by visualizing the everyday activities. The cards have been designed from the point of view of the deaf culture and the contents of sign language services. The everyday activities have been grouped by subject in accordance to the Canadian Model of Occupational performance and engagement. The conversation happens placing the cards on a mat, that represents the river of life with its surroundings. This metaphor is used in the Michael K. Iwama's Kawa-model, which bases are in social and cultural contexts. When placing the cards on the mat, the client shows the meaningfulness of the activity, the need for assistance and how satisfied he is at that moment.</p> <p>Because of the difficulties the clients have with expressing themselves, this cards and mat can improve the client's self-determination. After placing all the needed cards, we get a visual overall picture of the client's situation. The client can observe his life from the bird's perspective, which can make goal setting and future planning easier.</p>	
Keywords	sign language, deaf culture, service planning, cards, evaluation, self-determination, visualizing, everyday activities, occupational therapy

## Sisällys

1	Johdanto	1
1.	Yhteistyökumppani	2
1.1	Yhteisön kieli ja kulttuuri	2
1.2	Viittomakielisten palvelujen merkitys	3
1.3	Viittomakielisten arjen tukeminen	4
2	Kehittämistarve ja tavoitteet	5
2.1	Palvelujen toteuttamissuunnitelma	5
2.2	Kortit avuksi arjen suunnitteluun	5
2.3	Tutkimuskysymykset	6
3	Teoriapohja	6
3.1	Itsemääräämisoikeus	7
3.2	Kuurojen kulttuuri suunnittelun lähtökohtana	7
3.3	Toimintaterapian teoria	9
3.3.1	Kawa-malli	9
3.3.2	Kanadalainen toiminnallisuuden ja sitoutumisen malli (CMOP-E)	10
3.3.3	Model of Human Occupation (MOHO)	11
3.4	Kuntouttava arki	12
3.5	Valokuvan käyttö kommunikoinnissa	12
3.6	Osallisuus	13
3.7	Hyväksymis- ja omistautumisterapian näkökulma	14
4	Korttien suunnittelu	15
4.1	Päivittäiset toiminnot	16
4.1.1	Arkipäivän asuminen	16
4.1.2	Palveluohjaus	17
4.2	Työ ja tuottavuus	19
4.3	Vapaa-aika	20
4.4	Sosiaaliset suhteet ja yhteisöllisyys	21
5	Toteutus	22
5.1	Aineiston hankinta	23
5.2	Tuotos	23

6	Korttien käyttäminen	25
7	Jatkojalostus	26
8	Reflektio	27
	Lähteet	28
	Liitteet	
	Liite 1 Keskustelumatto ja kortit	
	Liite 2 Palvelujen toteuttamissuunnitelma	

## 1 Johdanto

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta määrittelee asiakkaan itsemääräämisoikeuden, oikeuden osallistua ja päättää omista asioistaan. Tämän lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 § 1). Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 § 4). Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 § 5).

Asiakkaan kommunikoinnin ja kognitiiviset haasteet voivat olla esteenä asiakkaana tahdon toteutumiselle. Opinnäytetyön aihe lähti työelämän yhteistyökumppanin tarpeesta edistää asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa omaan elämäänsä. Kuurojen Palvelusäätiö toteuttaa asumispalveluja ja työtoimintaa kuuroille, kuurosokeille, ja muille, jotka hyötyvät säätiön erityisosaamisesta. Palveluasumisen asiakkaiden kanssa vuosittain tehtävä palvelujen toteuttamissuunnitelma on työkalu, jolla asiakas voi ilmaista miten toivoo omat asiat hoidettavan ja mikä on hänelle mielekäs arki.

Palvelujen toteuttamissuunnitelmaa tehdessä käytävän keskustelun tueksi suunniteltiin kortit, jotka toimivat pohjana keskustelulle. Kommunikointia ja itseilmaisua tukevat kortit toteutetaan valokuvaamalla asiakkaan omassa arkiympäristössä. Kuvaamalla voidaan vahvistaa haluttuja, yksilöä tai yhteisöä rakentavia näkökulmia (Hakola & Mannermaa & Koffert & Koulu 2014:222). Korttien tavoite on antaa palvelujen toteuttamissuunnitelmaa tekeväälle asiakkaalle mahdollisuus tehdä valintoja, herättää ajatuksia ja muokata visuaalisella työkalulla arkea oman näköiseksi sekä arvioida arjen osa-alueiden tärkeyttä ja toimivuutta. Korttien avulla palvelukokonaisuutta voidaan tarinallistaa. Kuvat havainnollistavat tapahtumat nopeammin kuin kirjoitettu teksti (Miettinen 2016:112). Valokuvan käytön on todettu palauttavan mieleen unohdettuja asioista ja helpottavan oman tarinan rakentamista ja omakuvan muodostumista suhteessa ympäristöön. (Craig 2009:28). Keskustelu käydään tähän käyttöön suunnitellulla matolla, johon asiakas sijoittaa kortit.

## 1. Yhteistyökumppani

Työn tilaaja on Kuurojen Palvelusäätiö Sr. Kuurojen Palvelusäätiö Sr on valtakunnallinen sosiaalialan järjestö, joka tuottaa viittomakielisten palveluja, sekä kuurojen ja kuurosokeiden järjestötoimintaa. Säätiöllä on seitsemän palvelukeskusta ympäri Suomea, jotka tarjoavat asumis-, työ- ja toimintaympäristön asiakkailleen. Asiakasryhmään kuuluvat kuurot, kuurosokeat ja muut säätiön erityisosaamisesta hyötyvät henkilöt. Säätiön eri toiminnoissa on mukana noin 1000 asiakasta. Henkilöstöä on 227, joista 44 on viittomakielistä. Työkielenä on viittomakieli. (Kuurojen Palvelusäätiö Sr 2018)

Opinnäytetyön tuotoksen suunnittelu ja toteutus tapahtui Hämeenlinnan Palvelukeskus Sampolassa, joka aloitti toimintansa 1982. Suomen ainoa viittomakielinen työkeskus sai alkunsa Hämeenlinnassa työkotiosaston-nimellä vuonna 1966 (Ojala 1986:226). Kuurojen historia on ollut suureksi osaksi taistelua oikeudesta tulla kohdelluksi tasavertaisina yhteiskunnan jäseninä. Matka auttajajyhdistysten varassa olevasta, vähempiarvoisesta ryhmästä, sosiaali- ja opetuspalveluiden piiriin kuuluvaan ryhmään, jolla on samat oikeudet asua, käydä töissä ja opiskella omalla kielellään kuin muillakin Suomen kansalaisilla, on ollut pitkä. Tasa-arvo ei tänä päivänä edelleenkään kaikilta osin toteudu, mutta kuurojen aseman eteen tehdään jatkuvasti töitä niin Suomessa kuin maailmallakin.

### 1.1 Yhteisön kieli ja kulttuuri

Viittomakieliset voivat olla kuuroja, huonokuuloisia tai kuulevia. Kuuroutta voidaan määrittellä monesta eri näkökulmasta, mutta kuurot itse pitävät itseään ensisijaisesti kieli- ja kulttuurivähemmistönä, viittomakielisinä (Kuurojen Liitto). Kieli elää ajan mukana ja muuttuu. Osa kuuroista viittoo vanhoilla viittomilla ja osa uusilla, sukupolvien väliset erot näkyvät viittomisessa. Myös viittomakielessä löytyy murteita ja eri puolilla Suomea sama asia voidaan ilmaista eri tavalla. Suora kääntäminen Suomen kielestä viittomakielelle on joissakin tapauksissa haastavaa, sillä kaikille ilmaisuille ei löydy vastaavaa viittomaa.

Kuulonäkövammaisilla on monia erilaisia kommunikaatiomenetelmiä, jotka riippuvat aistivammojen vaikeusasteesta. Aistivammojen lisäksi kommunikaatioon voivat vaikuttaa monet muut asiat, kuten vammautumisen ajankohta, muiden henkilöiden valmiudet kommunikoida, sekä ympäristö. Kuurosokeiden kanssa kommunikointiin käytetään kuulo-, näkö-, tai/ja tuntoaistia esimerkiksi viitotulla puheella, viittomakielellä, huulioluvulla, tak-

tiiliviittomilla, joissa kuulonäkövammaisen kädet ovat viittojan käsien päällä, sormiaakosilla, pistekirjoituksella ja sosiaalihaptiiseilla, joissa kosketuksella annetaan tietoa ympäristön muutoksista. Kuvien ja ympäristön kuvailu on olennainen osa kuulonäkövammaisen kanssa kommunikointia. (Kuuloavain 2019)

Muita asiakaskunnan kommunikointiin vaikuttavia asioita ovat puhevammat, erilaiset kehitysvammat, autismi, mielenterveyshaasteet ja muistisairaudet, joiden seurauksena kognitiivinen taso vaihtelee huomattavasti.

## 1.2 Viittomakielisten palvelujen merkitys

Kuurojen kulttuurissa viittomakieli ja yhteisöllisyys ovat keskeisessä asemassa. Yhdistystoiminta on ollut tärkeä keino kuurojen kulttuurin säilymiselle, kuurot ovat kutsuneet niitä jopa toiseksi kodikseen. Kuurojen yhdistyksissä ovat viittomakieli ja kuurojen kulttuuri kukoistaneet. Arjessa ei aina ole ollut mahdollista tavata muita kuuroja eikä työelämässä, harrastuksissa tai edes koko kylässä ole löytynyt muita viittomakielisiä. Yhdistysten toiminnan kautta kuuroilla on ollut mahdollisuus olla osa sosiaalista yhteisöä ja verkostoitua. Lisäksi yhdistyksissä on jaettu tietoa, harrastettu ja valvottu kuurojen etuja. (Kuurojen Liitto)

Kuurojen Palvelusäätiö tuottaa palveluja kuuroille asiakkaille heidän omalla äidinkielellään. Kuurojen kulttuuri ja identiteetti ovat vahvoja ja palvelujen saaminen omalla kielellä vahvistaa yhteisön siteitä. Viittomakielisten palveluiden avulla voidaan luoda turvallinen toimintaympäristö ja tukiverkko yhteisön jäsenille. Erityisosaamisella ja yksilöllisiä moniammatillisia erityispalveluita tarjoamalla voidaan edistää asiakkaiden hyvinvointia ja osallisuutta. (Ilola & Kajander 2016:2)

Ymmärretyksi tulemisen näkökulmasta, omalla äidinkielellä toimiminen on olennaista. Viittomakielilain mukaan viranomaisen on toiminnassaan edistettävä viittomakieltä käytävän mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään ja saada tietoa omalla kielellään. (Viittomakielilaki 2015/359 § 3)

Viittomakieliset käyttävät tiettyjä palveluita tietyissä tilanteissa ja heillä on omalla kielellä ja oman kulttuuristaan huomioivaa toimintaa koko maassa. Yhdistystoiminnan lisäksi viittomakielinen teatteri, jumalanpalvelukset ja tv-ohjelmat sekä kuurojen urheilukilpailut



ja valtakunnalliset kulttuuripäivät ovat merkityksellisiä ja kuurojen kulttuurin ja kielen ylläpidon kannalta tärkeitä tilaisuuksia ja tapahtumia. Myös kansainvälinen yhteydenpito ja tapahtumat yhdistävät Suomen viittomakielisiä maailmanlaajuiseen kuurojen yhteisöön.

### 1.3 Viittomakielisten arjen tukeminen

Kuurojen Palvelusäätiö tarjoaa apua ja tukea arkeen viittomakielisille kuuroille, kuurosokeille ja puheella kommunikoiville kuulonäkövammaisille. Perheille tarjotaan Junioriohjelman kautta kursseja, joissa opitaan viittomakieltä. Lisäksi annetaan vertaistukea kuulovammaisten ja viittomakieltä käyttävien kuulevien lasten lähipiirille. Tätä kautta lapsen kaksi-/monikielisyyttä voidaan tukea ja edistää identiteetin tasapainoista kehittymistä. (Kuurojen Palvelusäätiö Sr)

Viittomakielellä kommunikoiville asiakkaille on tarjolla myös kotiin annettavia palveluita, kotisairaanhoidtoa ja kriisiapua omalla äidinkielellään niin ikäihmisille kuin lapsiperheillekin. Pitkäaikaisairaille on tarjolla Passi-ohjelman kautta kursseja ja tietoisuuksia terveyteen ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa, sekä ennaltaehkäisevää toimintaa. Myös rahapelirippuvuuteen liittyvää neuvontaa, sekä muistisairauksien hoidon ja ehkäisyn erityisosaamista on tarjolla viittomakielellä. (Kuurojen Palvelusäätiö Sr)

Kuudessa eri kaupungissa on tarjolla viittomakielistä päivätoimintaa, jonka tarkoituksena on tukea arjessa selviytymistä tarjoamalla paikka vuorovaikutuksen ja vertaistuen saamiselle. Päivätoiminnalla tuetaan myös ikääntymisen takia kuulon ja näön heikkenemisestä kärsiviä ikäihmisiä. Tapaamisissa annetaan tietoa tarjolla olevista palveluista ja ajankohtaisista asioista sekä apuvälineistä ja sosiaalisista eduista, unohtamatta virkistystoimintaa. Kirjoitustaitoisille viittomakielisille on auttava linja, joka tarjoaa mahdollisuuden keskustella itseä askarruttavista asioista luottamuksellisesti niin kuuroille, kuin heidän omaisilleen. Tarvittaessa päivystäjä tarjoaa myös kriisiapua. (Kuurojen Palvelusäätiö Sr)

## 2 Kehittämistarve ja tavoitteet

### 2.1 Palvelujen toteuttamissuunnitelma

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma sosiaalihuollossa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 § 7). Jos ei selvää estettä ole, suunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakkaan tarvitsemia palveluja suunnitellessa, pyritään löytämään yhteinen näkemys palvelun tuottajan ja asiakkaan välillä asiakkaan toimintakyvystä ja hänen tarvitsemistaan palveluista. Osapuolten näkemykset saattavat poiketa toisistaan. Joskus asiakas katsoo tarvitsevansa enemmän apua, kun mitä palveluntuottaja ajattelee. Suunnitelmaan kirjataan kuitenkin asiakkaan toiveet ja mielipiteet tarvittavista palveluista. Kirjaamisessa on tärkeää tuoda esiin niin asiakkaan kuin palvelun tuottajan mielipiteet perusteluineen siltä varalta, että ei päästä yhteisymmärrykseen. Asiakkaan näkemystä selvittäessä tulee asiakkaalle antaa tarvittava tuki kommunikointiin, kuten tulkin käytön mahdollisuus. (Terveiden ja Hyvinvoinnin Laitos)

### 2.2 Kortit avuksi arjen suunnitteluun

Palveluntoteuttamisprosessin pohjana käytetään Hyvä Arki Asuu Sampolassa- palvelujen toteuttamissuunnitelmaa, johon tehtiin tämän opinnäytetyön edetessä joitakin selkeyttäviä muokkauksia (Liite 1). Palvelujen toteuttamissuunnitelma tehdään jokaisen asiakkaan kanssa kolmen kuukauden sisällä asiakkuuden alkamisesta ja tarkistetaan ja täydennetään vuosittain. Palvelujen toteuttamissuunnitelma sisältää kaikki palvelut, joita asiakas saa. Asiakas itse tekee suunnitelman yhdessä oman ryhmän ohjaajan, vastaavan ohjaajan ja työvalmentajan kanssa, kun kyse on työkeskuspalveluja käyttävä asiakas. Mukana suunnitelman tekemisessä voi olla myös puoliso tai muu läheinen henkilö.

Palvelujen toteuttamissuunnitelma toteutetaan arvolähtöistä ohjausotetta käyttäen siten, että asiakasprosessin tarkoitus ja toteutus vastaisivat toisiaan. Asiakasprosessissa näkyvät niin yhteisön, kuin yksilön arvot. Asiakas saa palvelusuunnitelman kautta tietoa tarjottavista palveluista ja voi valita itselleen sopivat. Korttien avulla motivoidaan asiakkaita osallistumaan omien asioiden suunnitteluun. Kortit suunniteltiin siten, että ne vastaavat palvelusuunnitelmassa läpi käytäviä asioita, mutta samalla niin, että niitä voi käyttää muissakin haastattelu- tai arviointitilanteissa esimerkiksi toimintaterapiassa.

## 2.3 Tutkimuskysymykset

Miten voidaan kuvakorttien avulla lisätä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista oman arkielämän päätöksiä tehdessä? Tähän kysymykseen etsin vastausta tutustumalla itsemääräämisoikeuteen terminä ja siihen liittyviin lakiteksteihin. Miten itsemääräämisoikeus toteutuu nyt ja miten sen toteutumista voidaan edistää viittomakielisen asiakkaan näkökulmasta, jolla on muitakin kommunikoinnin ja ymmärtämisen haasteita kuin kieli? Asian selvittäminen vaati tutustumista voimassa olevaan palvelujen toteuttamissuunnitelman sisältöön, tekemisen käytäntöön ja haastattelutilanteeseen sekä asioihin ja sanastoon, jotka voivat olla vaikeasti ymmärrettäviä asiakkaalle.

Miten toimintaterapian osaamista ja teoreettista pohjaa voi hyödyntää aistivammaisten asiakkaiden oman näköisen elämän suunnittelussa? Tähän kysymykseen etsin vastausta toimintaterapian teorioista jaottelemalla asiakkaan arjen osa-alueita toimintaterapian teorian jaottelun mukaisesti. Tutkin itsearviointimenetelmiä ja yhdistelin keskustelumattoa ja kortteja suunnitellessani niistä sopivia ideoita käyttöön. Arjen suunnitteluun sopivinta teoriaa oli haastavaa valita, koska kaikki sopivat. Päädyin hyödyntämään kanadalaista toiminnallisuuden ja sitoutumisen mallia (CMOP-E) yhdistettynä Kawa-mallin vertauskuvaan elämän virrasta kulttuuri ja ympäristöpainotteisena arviointimenetelmänä, joka soveltuu asiakasryhmälle erinomaisesti.

Miten lisätä asiakkaan osallisuutta ja vahvistaa omaa roolia merkityksellisen arjen suunnittelussa ja palvelujen arvioinnissa? Tähän aiheeseen tutustuin etsimällä tietoa kuvan käytöstä ilmaisun apuna ja korttien käytöstä arviointi- ja suunnittelutilanteissa. Korttien tarjoaman sisällön kautta voi tarjota asiakkaille vaihtoehtoja, ideoita ja mielikuvia, sekä herättää ajatuksia mahdollisista muutoksista ja tavoitteista. Matolla saatava kokonaiskuva ja senhetkisen tilanteen arviointi auttavat asiakasta hahmottamaan mistä oma arki koostuu ja mitä muutoksia hän siihen kaipaa. Visuaalisen ja toiminnallisen työskentelyn kautta asiakkaalla lisääntyy tunne oman elämänsä hallinnasta.

## 3 Teoriapohja

Toimintaterapiassa hyödynnetään monen tieteenalan tietoa ja tutkimusta ja siksi teoriapohja, jolla perustelen korttien käyttöä, sisältää tietoa muualtakin, kuin toimintaterapian teoriasta. Olen pyrkinyt kokoamaan tähän pääasialliset tuotoksen suunnittelua ohjanneet teoreettiset näkökulmat, mutta olen hyödyntänyt myös keskustelua asiakkaiden ja

heidän kanssaan työskentelevien ammattilaisten kanssa sekä muuta tietoa, joka on mielestäni soveltunut aiheeseen ja antanut jotakin lisää tuotokselle.

### 3.1 Itsemääräämisoikeus

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sanoo, että ensisijaisesti on huomioitava asiakkaan mielipide ja toivomukset, kun sosiaalihuoltoa suunnitellaan ja toteutetaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa siihen, miten arjen palvelut suunnitellaan ja mitä niihin sisältyy, samoin kuin muut sosiaalihuoltoon liittyvät toimenpiteet. Asiakkaan etu pitää ottaa huomioon kaikissa ratkaisuisissa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 § 8)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen vammaispalvelujen käsikirjassa sanotaan, että YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan sopimuksen tavoitteena ja periaatteena on osallisuuden tukeminen ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen sekä ihmisarvon ylläpitäminen. Nämä kaikki liittyvät toisiinsa sillä osallisuus toteutuu vain, jos ihminen saa itse päättää asioistaan. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa sitä, että ihminen saa käyttää valtaa omaa elämää ja asioita koskevissa päätöksissä. Kun joku muu tekee valinnat ja päätökset ei itsemääräämisoikeus toteudu. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos)

### 3.2 Kuurojen kulttuuri suunnittelun lähtökohtana

Kuurojen kulttuurilla on vahvat juuret historiassa. Heidän menneisyytensä ja edelleen jatkuva taistelu omasta asemasta tasavertaisina yhteiskunnan jäsenenä vaikuttaa heidän arkeensa ja yhteisöön vahvasti. Kuurot ovat yhtenäinen ryhmä ja heidän yhteenkuuluvuuden tunteensa on vahva, riippumatta siitä, mistä päin maailmaa he ovat kotoisin. Kuurot ivat ylpeitä siitä mitä ovat. Kuurojen kanssa työtä tehdessä on tärkeää tuntea heidän kulttuurinsa. Kuuroilla on kautta historian ollut paljon kansainvälisiä kontakteja. Viittomakieli ei ole kansainvälistä, mutta kuurot kommunikoivat vaivattomasti ja matkustelivatkin paljon maailmankansalaisina. Nuoret kuurot ovat sisäistäneet verkon tarjoamat mahdollisuudet kommunikointiin ja yhteydenpitoon niin kuurojen kuin kuulevienkin maailmassa ja sitä hyödyntävät aktiivisesti. Kokemukset elämisestä kuulevien parissa ja elämäntapa yhdistävät viittomakielisiä yli kansallisten rajojen. (Kuurojen Liitto)

Voisi kuvitella, että kaikki kuurot haluavat kuulla, mutta näin ei ole. Yllätyksenä voi tulla se, että monet kuurot kokevat kuuloa korvaavat implantit enemmän uhkana kuin mahdollisuutena. Kuurot eivät ajattele olevansa sairaita tai vammaisia, joita pitää parantaa. Kuurous on enemmänkin osa identiteettiä ja persoonaa. Viittomakieli on rikas ja sillä voidaan ilmaista lyhyesti asioita, joihin puhekielessä tarvitaan paljon sanoja. Kuurojen suorapuheisuus saattaa myös yllättää ja henkilöt, joille kulttuuri on vieras, saattavat pitää kuuroja töykeinä tai epäkorrekteinä. Yhteenkuuluvuuden tunnetta lisää ilmaisun yhtenäisyys ja omanlainen huumorintaju. Kuurojen kulttuuri sisältää paljon muuta kuin yhteisen kielen. Viittomakieli on toki perusta, mutta siihen rakentuu muun muassa teatteria, stand-uppia ja muita esittäviä taiteita. Omien oikeuksien puolustaminen on myös osa kulttuuria.

Kuurojen kulttuuriin ja heille tärkeän yhteisölliseen toimintaan tutustuminen vaati perehtymistä korttien suunnitteluvaiheessa, jotta voitiin sisällyttää asiakkaiden arjen suunnitteluun kuurojen kulttuurille tärkeitä toimintoja. Esimerkkejä kuurojen yhteisölle tärkeistä asioista ovat joka syksyinen vietettävä kansainvälinen kuurojen viikko, jonka teeman valitsee Kuurojen Maailmanliitto, kansainvälinen kuurojen päivä, jota on vietetty vuodesta 1958 ja johon liittyy verkkobileet, valtakunnalliset Kuurojen Kulttuuripäivät, kuurojen seniorien kulttuuritapahtuma, kuurojen urheilukisat ja Deaflympics eli kansainväliset kuulovammaisten olympialaiset, viittomakielen päivä ja Word Federation of the Deaf:in järjestämät kansainväliset konferenssit, kongressit ja koulutukset, joissa eri maiden viittomakieliset voivat kohdata ja verkostoitua. Lisäksi viittomakielisille on tärkeätä osallistua kuurojen yhdistysten toimintaan. Suomen ensimmäinen kuurojen yhdistys, Mykkäinseura, perustettiin Turussa 1886. Aktiivisia kuurojen yhdistyksiä toimii tällä hetkellä Suomessa 37 kpl, joissa jäseniä on yhteensä 3576 (Kuurojen liitto). Kuurojen yhdistykset ovat merkityksellisiä muutenkin, kuin vapaa-ajan viettoon liittyvän toiminnan takia. Niiden tehtävänä on myös kuurojen aseman parantaminen, viittomakielen käytön edistäminen ja kuurojen elinolojen parantaminen. Lisäksi ne toimivat kohtaamispaikkana niin fyysisesti, kuin sosiaalisessa mediassa. Yhdistykset järjestävät retkiä, foorumeita, risteilyitä ja leirejä sekä verkkotapahtumia, joissa ylläpidetään kuurojen yhteisöllisyyttä ja kulttuuria. Osallistuminen näihin toimintoihin on tärkeää asiakkaiden identiteetin ja osallisuuden tukemisen näkökulmasta.

### 3.3 Toimintaterapian teoria

Toimintaterapian teorian hyödyntäminen palvelujen toteuttamissuunnitelman tekemisessä on tutkimuksessa keskeisessä osassa, koska toimintaterapian osaamisella voi edistää asiakkaan osallisuutta oman elämän asioista päättämiseen ja arjen mielekkyyden lisäämiseen. Kortit ja matto on suunniteltu siten, että niitä voidaan hyödyntää jatkossa myös toimintakyvyn itsearviointissa tai tavoiteasettelussa. Toimintaterapian näkökulmasta asiakkaan itsenäistä selviytymistä omassa arjessa pitää tukea ja tämä onnistuu toimivan yhteistyön ja vuorovaikutuksen kautta. Yhteistyöllä pyritään löytämään ratkaisuja asiakkaan arjen haasteisiin ja kehittämään niitä taitoja ja valmiuksia, joita asiakkaalla on olemassa. Asiakasta pyritään myös herättelemään rooliinsa oman elämänsä asiantuntijana.

Palvelujen toteuttamissuunnitelman tekemisessä ilmenee eri tavoin kommunikoivien asiakkaiden kanssa usein haasteita, jotka johtuvat rajallisesta mahdollisuudesta ilmaista ajatuksia, yhteisen kielen puutteesta tai asioiden ymmärtämisen haasteista. Kielellisten taitojen puute vaikuttaa vuorovaikutukseen heikentävästi ja asiakkaan ymmärretyksi tuleminen voi olla haastavaa. Asiakkaan kanssa kommunikointia voi helpottaa erilaisin apuvälinein tai tulkkia käyttämällä, mutta sanojen löytäminen voi olla haastavaa myös viittomakielellä tai kommunikaattorista ei välttämättä löydy sopivia kuvia tai lauseita. Arjesta kertovien kuvien ja tuttujen tilanteiden tai asioiden näkeminen voi auttaa asiakasta käynnistämään ajatusprosessin, jonka avulla hän saa ilmaistua asiansa tarkemmin. Toimintaterapeutin vuorovaikutustaidoista ja terapiasuhteeseen liittyvästä osaamisesta on hyötyä suunnitellessa työkaluja eri tavoin kommunikoivien asiakkaiden arjen suunnitteluun ja tavoitteiden asettamiselle.

#### 3.3.1 Kawa-malli

Viittomakielisen yhteisön jäsenien keskuudessa sosiaaliset ryhmät ja kulttuuri ohjaavat vahvasti omaan arkeen liittyviä valintoja. Ihmiset liittyvät usein ryhmiin, joissa jäsenet omaavat samanlaiset arvot ja yhteiset mielenkiinnon kohteet. Ryhmät vaikuttavat toisaalta myös jäsentensä tekemiseen ja arvoihin. Kulttuuri vaikuttaa sosiaaliseen elämään ja sosiaaliseen ympäristöön monin tavoin. Tiettyyn kulttuuriin kuulumisen näkyä ihmisen arvoissa, mielenkiinnon kohteissa, rooleissa ja pätevyyden tunteessa. (Hautala & Hämäläinen & Mäkelä & Rusi-Pyykönen 2016: 242-243)

Kawa-mallin valinta yhdeksi teoriapohjaksi perustuu mallin kulttuurisen kontekstin huomioimiseen toimintaterapiamallin yhteydessä. Malli sopii kuurojen kulttuuriin, koska sen mukaan tieto ja ilmiöiden merkitys syntyvät ihmisten jakamien kokemusten ja tulkintojen tuloksena. Kawa-mallin ideana on kuvata ihmisen elämää jokena, jossa virtaa elämänvoima. Toimintaterapiaa kuvataan elämänvoiman virtauksen mahdollistajana. Mallin mukaan ihmisen pystyvyys ja riippumattomuus ei ole kaikista olennaisin asia, vaan kollektiivisuus ja yhteisöllisyys sekä sukupolvien välinen velvollisuudentuntoisuus ovat tärkeämmässä asemassa. (Iwama 2006)

Mallin holistinen näkökulma mielen, kehon, sielun, henkisyyden ja ympäristön vuorovaikutuksen tärkeydestä elämän tasapainon saavuttamiseksi sopii käytettäväksi viittomakieliseen kulttuuriin kuuluvien asiakkaiden kanssa. Kawa-mallissa vesi kuvaa elämän virtaa, joka etenee uomassaan. Joen seinämät ja pohja kuvaavat ihmisen sosiaalista ja fyysistä ympäristöä. Arkea hankaloittavat asiat kuvataan kivinä, jotka estävät tai hidastavat joissakin kohdissa veden vapaata virtaamista. Ajopuilla kuvataan ihmisen henkilökohtaisia ominaisuuksia, jotka voivat kääntyä tilanteen mukaan joko esteiksi tai voimavaroiksi. Ajopuita voivat olla esimerkiksi arvot, luonteenpiirteet, ihmissuhteet ja taidot. (Iwama 2006)

### 3.3.2 Kanadalainen toiminnallisuuden ja sitoutumisen malli (CMOP-E)

Kanadalaisen toiminnallisuuden ja sitoutumisen mallin (Canadian Model of Occupational performance and engagement) mukaan toiminnallisuus muodostuu ihmisen, ympäristön ja toiminnan vuorovaikutuksesta. Toiminta tapahtuu ihmisen ja ympäristön välillä. Ihmisen toiminnallisuutta edistetään tukemalla tätä ihmisen ja ympäristön välistä vuorovaikutusta. Mallin ajattelu soveltuu palvelujen toteuttamissuunnitelman jaottelun tekemiselle ja siksi päädyin jakamaan palvelut malliin perustuvan Canadian Occupational Performance Measure (COPM) jaon mukaisesti työhön ja tuottavuuteen, itsestä huolehtimiseen ja vapaa-aikaan. (Hautala ym 2016:209)

Korttien suunnittelussa asiakas on huomioitu henkisenä olentona, joka määrittelee itse merkitykselliset asiat omassa arjessaan. Asiakkaan kykyä tehdä itseään koskevia päätöksiä oman sisäisen olemuksen ja uskomusten kautta validoidaan. Asiakkaan kokemusta omasta arjesta kuullaan ja ymmärretään havainnoimalla hänen elämänsä ja tutustumalla hänen kulttuuriinsa.

Toimintaa asiakas voi korttien avulla määritellä ajallisesti parhaalla katsomallaan tavalla. Eri asiakkailta on erilaiset rytmit ja eri toiminnan ulottuvuuksiin käytetään eri tavalla aikaa. Toiminnallisia kokonaisuuksia suunnitellessa ja arvioidessa voidaan keskustella asioista, jotka vaikuttavat arjesta suoriutumiseen, kuten asiakkaan tavat, muutostarpeet, yksilöllinen tapa toimia, kyky toimia tai terveydentila.

Ympäristöön liittyvässä keskustelussa, korteissa näkyvät niin fyysinen ympäristö, kuin sosiaalinen ja kulttuurinen sekä institutionaalinen ympäristö. Viimeisin näkyvyyttä korteissa vähäisesti, koska arjessa asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa näihin ei ole osa palvelujen toteuttamissuunnitelmaa.

Asiakas **osallistuu** itsensä asiantuntijana oman elämänsä suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakas määrittelee itse palvelun tarpeen ja arjen sisällöt. Asiakas osallistuu itselle merkitykselliseen ja omaa toimintakykyä kohentavaan tai ylläpitävään toimintaan. Asiakkaalla on osallisuuden kokemus ja hän tuntee olevansa tärkeä osa yhteisöä ja kykenevänsä vaikuttamaan ympäristöönsä ja sen tapahtumiin. Tarve palveluille lähtee asiakkaasta, asiakas on asiantuntija ja aktiivinen kumppani palveluja suunnitellessa. Palvelujen toteuttamissuunnitelma tehdään **asiakslähtöisesti**. Asiakas kokee toimintansa **merkitykselliseksi**. Asiakas tekee valintoja sen mukaan, mikä on itselleen tärkeätä omista kokemuksista, elämänkatsomuksesta ja arvoista käsin. Asiakkaan tavoitteet ovat **realistisia** ja saavutettavissa. Realististen tavoitteiden asettamista tuetaan keskustelulla. Asiakas kykenee **sitoutumaan** sovittuihin asioihin. Kun nämä edellä mainitut asiat ovat kunnossa, asiakkaan on helppo sitoutua tavoitteisiin.

### 3.3.3 Model of Human Occupation (MOHO)

Korttien suunnitteluvaiheessa ajattelin myös palvelujen toteuttamissuunnitelman tekemisen prosessia Inhimillisen toiminnan mallin mukaisen toimintaterapiaprosessin neljän ensimmäisen kohdan kautta. Aluksi korttien ja keskustelun avulla selvitetään asiakkaan elämäntilanne ja luodaan ymmärrys asiakkaan tilanteesta. Minkälainen toimija asiakas on arjessa ja voiko asiakas toteuttaa haluamiansa asioita? Minkälaisia taitoja ja tapoja hänellä on? Kysymykset ja kortit ovat valmiina ja asiakas antaa vastaukset kysymyksiin keskustelun ja korttien avulla. Keskustelun ja korttien asettelun jälkeen voimme luoda kokonaiskuvan asiakkaan tilanteesta ja palata arjen toimintoihin, jotka ovat hyvin ja niihin, jotka ovat haastekohtia tai muutosta kaipaavia. Viimeisessä vaiheessa asiakas



asettaa muutostavoitteet, minkä jälkeen keskustellaan mitä keinoja muutosten tekemiselle asiakkaalla on ja miten palvelun tuottaja voi olla tukena tässä. (Taylor 2017: 159 - 163)

### 3.4 Kuntouttava arki

Asiakkaalla on oikeus osallistua oman kuntoutuksen suunnitteluun ja päätöksentekoon. Paleluasumisen asiakkaiden kanssa sovelletaan kuntouttavaa työtettä, joka mahdollistaa kuntoutumisprosessin etenemisen silloinkin, kun asiakkaan voimavarat ovat vähissä. Kuntouttava työote huomioi asiakkaan muutosvalmiuden yksilöllisesti. Kuntouttavassa toiminnassa keskeisessä roolissa ovat asiakkaan aktiivisuus ja motivaatio (Autti-Rämö ym 2016)

Kuntoutuminen edellyttää tavoitteiden asettamista ja suunnitelman niiden saavuttamiseksi. Kuurojen palvelusäätiön asiakkaiden kohdalla kuntoutuminen on elämänpitäinen prosessi ja kuntoutuksen sisältö vaihtelee toimintakyvyn vaihtelun mukaisesti. Kuntoutuksen sisältö ja toteutustapa suunnitellaan vastaamaan asiakkaan todettuja ja ajankohtaisia tarpeita. (Autti-Rämö ym 2016)

Asiakkaat kohtaavat arjessaan erilaisia tilanteita, jotka johtavat kuntoutusprosessin käynnistämiseen. Joskus asiakas itse huomaa tarpeen, joskus taas tarpeen havaitsee läheinen tai asiakkaan hoitaja/ohjaaja. Tällöin kuntouttavan työotteen lisäksi tarvitaan kuntouttavien toimenpiteiden ja eri ammattilaisten yhteistyön tiivistämistä. Kuntoutustarpeen arviointiin löytyy myös korteista vaihtoehtoja, esimerkkinä erilaiset terapiat tai muut toimintakykyä ylläpitävät toiminnot.

### 3.5 Valokuvan käyttö kommunikoinnissa

Kuvien havainnointi mahdollistaa eri tavalla vaihtoehtojen punnitsemisen ja itselle merkityksellisten asioiden esiin nostamisen keskustelussa. Valokuva tarjoaa visuaalisen ilmaisutavan henkilöille, joilla on erilaisia kommunikoinnin haasteita erityisesti tunneta-solla. Kuvien käyttäminen auttaa strukturoimaan ja järjestämään mielessä olevat asiat, joita voi olla muuten vaikeaa ilmaista. Lisäksi kuvien avulla voidaan rakentaa keskustelulle viitekehykset. (Craig 2009)

Valokuvan käytöstä sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä on runsaasti tutkimuksia ja näyttöä. Kun asiakkaan kohtaamisessa keskustellaan mielikuvista, muistoista ja tunteista, jotka nousevat esiin kuvan katsomisesta, saadaan keskusteluun mukaan kolmas, konkreettinen vuorovaikutuksen osapuoli. (Hakola ym 2014) Korttien sijoittaminen keskustelumatonille on kuin kirjoittaisi tarinaa omasta elämästä. Asiakas tekee itse käsikirjoituksen ja valitsee mitkä sisällöt ja käänteet omaan tarinaansa haluaa.

Kuvat on otettu tosielämän tilanteista, mutta niitä on muokattu symboliseen suuntaan siten, että ne voi yhdistää tiettyyn toimintaan, mutta jättävät mielikuvitukselle ja henkilökohtaiselle kokemukselle tilaa. Kuvat tuovat tietoisuuteen tilanteita ja niihin liittyviä tunteita omasta arjesta.

### 3.6 Osallisuus

Osallisuus, lakikielessä osallistuminen on perustuslaillinen oikeus, jossa säädetään perustuslaissa (731/1999). Laissa sanotaan, että yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristön kehittämiseen ja osallistumisen mahdollisuuksien edistäminen on julkisen vallan tehtävä. Mahdollisuudesta osallistua säädetään myös kunta-laissa (410/2015), sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä useissa erityislaeissa.

Ihmisen koettu osallisuus on yhteydessä hyvinvointiin ja toimintakykyyn. Kun ihminen saa itse määritellä mitä palveluita haluaa ja miltä oman näköinen elämä näyttää, lisääntyy usko itseensä ja omaan tulevaisuuteen. Osallisuuden tunne parantaa työkykyä ja vähentää syrjäytymistä ja eriarvoistumista. Osallisuuden tunne tulee myös siitä, että ihminen kokee pystyvänsä olemaan vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa ja voivansa vaikuttaa siihen. Ihminen myös kokee pystyvänsä nauttimaan yhteisestä hyvästä ja olevansa yhteydessä muihin ihmisiin. (Terveystieteiden tutkimuskeskus)

Edistämällä palveluasumisen asiakkaiden osallisuutta, edistetään asiakastyytyvyyttä ja kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä tyytyväisyyttä omaan arkeen. Tätä kautta asiakkaat kykenevät myös toimimaan tuottavana osana yhteisöä ja tuntevat itsensä merkitykselliseksi osaksi yhteisöä ja yhteiskuntaa. Aistivammojen, mielenterveyshäiriöiden ja kehitysvammaisuuden takia asiakkaat ovat erityisen suurella syrjäytymisriskillä ja siksi osallisuuden mahdollistamiseen on kiinnitettävä erityisen suurta huomiota. Erilaisten arkea rajoittavien tekijöiden seurauksena asiakkaiden ei ole mahdollista osallistua tavantomaisiin yhteiskunnan toimintoihin täysipainoisesti. Edellä lueteltujen lisäksi asiakkaiden

syрjäytymisriskiä lisäävät fyysisen toimintakyvyn haasteet, alkoholisoituminen ja tulojen pienuus.

Palvelujen toteuttamissuunnitelman kautta asiakkaan tahto tulee näkyville. Onnistunut vuorovaikutus asiakkaan kanssa takaa tarkoituksenmukaisen lopputuloksen ymmärrykseksi tulemisen näkökulmasta. Korttien avulla asiakkaan osallisuutta tuetaan kuvien sijoittelun avulla näyttämään mitkä arjen osa-alueet ovat kaikista tärkeimpiä ja mitkä sujuvat kaikista parhaiten. Kuurojen kulttuurin huomioiminen erottaa nämä kortit muista vastaavan tyyppisistä, sillä kortit tarjoavat asiakkaalle omalle kulttuurille ominaisia vastausvaihtoehtoja ja osallistumisen näkökulmasta kuurojen yhteisölle tärkeitä asioita. Asiakkaan kohtaaminen tapahtuu tällöin oman kulttuurin erityispiirteet huomioiden.

### 3.7 Hyväksymis- ja omistautumisterapian näkökulma

Korttien suunnittelussa on hyödynnetty hyväksymis- ja omistautumisterapian ajattelutapaa, jonka mukaan on keskeistä selventää itselleen mitkä asiat ovat itselle tärkeitä elämässä, toisin sanoen, mitkä ovat omat arvot. Aktiivisen roolin ottaminen oman elämänsä suunnittelussa ja mielen hallinnassa edesauttaa arvojen mukaisen elämän toteutumista. Hyväksymis- ja omistautumisohjelma esittelee kaksi polkua, joista omistautumispolkua hyödynnettiin korttien suunnittelussa. Kun ihminen omistautuu, hän sitoutuu tekemään itselleen tärkeitä, arvojensa mukaisia asioita, jotka vievät pidemmällä aikavälillä elämää oikeaan suuntaan. Konkreettisilla teoilla ja valinnoilla kuljetaan kohti asetettuja tavoitteita. (Pietikäinen 2019: 46-92)

Kortit toimivat työkaluina tavoitteiden ja tekojen ilmaisuun sekä polun suunnan hakemiselle. Omistautumisohjelmassa omista tarpeista ja säännöllisestä elämänrytmistä huolehtiminen sekä perusrutiinien hoitaminen luovat hyvät puitteet omien arvojen mukaisen toiminnan toteuttamiselle. Keskustelemalla korttien äärellä asiakkaan arvojen mukaisista tavoitteista pyritään aktivoimaan myönteistä kehää ja yhteyttä niihin asioihin, jotka ovat asiakkaan elämässä tärkeitä. Arvojen ymmärtäminen toimintana auttaa asiakkaita kokemaan elämän valittuna eikä annettuna. (Lappalainen ym 2004) Korttien avulla asiakasta opetetaan toimimaan aktiivisesti ja tunnistamaan itselleen tärkeät päämäärät. Jos on useita, keskenään ristiriidassa olevia päämääriä, asiakas joutuu punnitsemaan ja valitsemaan mitkä ovat ensisijaisia. (Lehtonen ym 2005) Asiakkaan avun tarpeeseen vastaaminen mahdollistuu korttien avulla tehtävän keskustelun kautta. Voidaan puhua tietoisuusharjoituksesta, jossa havainnoidaan arkea sellaisena, kuin se on sillä hetkellä ja pilkotaan se osiin, josta kokonaisuus koostuu. Kuviin keskitytään ajatuksella ja käytetään näköhavaintoa, joka yhdistää kuvan oman elämäntilanteeseen tai tekemiseen. Tätä

kautta syntyy tunne, kokemus tai muisto, jonka pohjalta käydään keskustelu. Osalla asiakkaista on rajoittunut kuvailemisen taito, tätä tuetaan kuvan avulla. Korttien avulla asiakas voi tarkkailla arkeaan ikään kuin ulkopuolelta ja nähdä mitkä asiat kaipaivat työstämistä. Näitä asioita voi nostaa tulevaisuuden tavoitteiksi.

Asumispalvelujen piirissä olevan asiakkaan arki muuttuu helposti autopilotilla suorittamiseksi. Tietyt rutiinit ja tavat, joiden mukaan toimitaan päivästä toiseen tekevät pitkällä aikavälillä arjesta monotonisen. Tietoiset valinnat arjessa antavat tunteen oman elämänsä hallinnasta ja näin arki muuttuu palkitsevaksi ja mielenkiintoiseksi.

## 4 Korttien suunnittelu

Hyvä arki asuu Sampolassa on palvelukuvaus, joka on samalla palvelulupaus ja luo pohjan asiakkaan oman arjen suunnitteluun ja yksilölliselle palvelujentoteuttamissuunnitelmalle. Palvelukuvausta suunnitellessa on käytetty arvolähtöistä ohjausotetta, jossa korostetaan asiakkaan oman näköisen elämän toteutumista.

Palvelujen toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa kolmen kuukauden sisällä siitä, kun asiakas tulee palvelun piiriin. Tämän jälkeen se päivitetään yhdessä kerran vuodessa. Suunnitelman laatimiseen voivat osallistua asiakkaan lisäksi omaohjaaja, vastaava ohjaaja, sairaanhoitaja, työvalmentaja ja läheinen. Suunnitelmaan sisällytetään kaikki palvelut, joita asiakas saa. Palvelujen toteuttamissuunnitelman keskeinen tehtävä on tuoda asiakkaan tahto näkyviin ja varmistaa itsemääräämisoikeuden ja asiakaslähtöisyyden toteutuminen kaikissa tarjottavissa palveluissa.

Palvelukeskus Sampolan toimintaa ja kaikkia asiakasprosesseja ohjaavat kuuroille, kuurosokeille, viittomakieliä ja viittomakommunikaatiota käyttäville sekä muille kommunikoinnissa tukea tarvitseville asiakkaille tärkeä kulttuuri ja kieli sekä viittomakielinen yhteisö. Niiden lisäksi toimintaa ohjaavat Kuurojen Palvelusäätiön arvot ja strategia, jotka toimivat pohjana kaikille palveluille.

Palvelujen toteuttamissuunnitelma on jaettu aihealueittain selkeyttäviin kokonaisuuksiin, jotka sisältävät sarjan erilaisia asiakkaan arkeen kuuluvia asioita. Aihealueen sisältö voi vaihdella asiakkaan mukaan, sillä kaikilla asiakkailla on yksilölliset tarpeet, tavoitteet ja palvelut. Runko on kuitenkin kaikille sama. Palveluasumisen asiakkaiden toiminnallisen tasapainon ylläpitämiseen tarvitaan ohjaajien tukea. Suunnittelemalla palvelukokonaisuutta mahdollisimman tarkasti saadaan asiakkaan arkeen merkityksellisyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta.

## 4.1 Päivittäiset toiminnot

Päivittäisten toimintojen (activities of daily living) alle kuuluvat kaikki ne palvelut ja toiminnot, jotka toistuvat asiakkaan arjessa joka päivä. Osa päivittäisistä toiminnoista on sellaisia, joista asiakas suoriutuu itsenäisesti, mutta palveluasumisen piirissä olevista asiakkaista, jokainen tarvitsee jollakin osa-alueella tukea.

### 4.1.1 Arkipäivän asuminen

Tähän ryhmään kuuluvat asiakkaan kotiin liittyvät toiminnot, kuten arjen hallinta, kauppa-asiointit, kodinhoidolliset asiat ja hygienia.

**Arjen hallinnan** säilyttämiseksi asiakkaille tehdään henkilökohtaisia aikatauluja, kalentereita, muistilistoja sekä viikko- ja työohjelmia. Osa asiakkaista tarvitsee päivöohjelman tuekseen, toisille riittää viikko-ohjelma. Arjen tehtävien strukturointi ja konkretisointi ovat joidenkin asiakkaiden toimintaan osallistumisen edellytys ja siksi tukitoimien tarpeen kartoitus on tehtävä mahdollisimman tarkkaan ja toiminnoille on varattava riittävästi aikaa. Arjen hallinta paranee, kun asiakas on tietoinen siitä, mitkä toiminnot tehdään päivittäin, mitkä viikoittain, mitkä kuukausittain ja mitkä vuosittain. Rutiinien syntyminen edistää asiakkaan turvallisuuden tunnetta ja sitoutumista sovittujen asioiden noudattamiseen esimerkiksi työtoiminnassa käymiseen.

**Kodinhoidon** ryhmään kuuluvat asiakkaan kodinhoidolliset asiat, kuten siivouspäivä, pyykin pesu, lakanoiden vaihtaminen, roskien ulos vieminen, tiskaaminen ja harvemmin tehtävät suursiivoukset, parvekkeiden peseminen ja lattiakaivojen siistiminen. Asiakkaiden avuntarve vaihtelee täysin itsenäisesti siivoavasta asiakkaasta asiakkaaseen, joka ei kykene lainkaan siivoamaan ja jolla käy ulkopuolinen siistijä. Suurin osa asiakkaista kuuluu näiden kahden vaihtoehdon väliin ja tarvitsee apua osassa toiminnoista tai suullista kannustusta ja mukana tekemistä.

**Kauppa-asiointeihin** kuuluvat erilaiset talon ulkopuolella tapahtuvat kaupassa käynnit. Osa asiakkaista kulkevat itsenäisesti ja ymmärtävät rahan arvon ostoksia tehdessä. Osa asiakkaista tarvitsee kuljetusta ja fyysistä apua tai suullista ohjausta ostettavien tuotteiden valintaan.

**Tietotekniikka ja apuvälineet** -ryhmä sisältää kaikki asiakkaan käyttämät laitteet ja apuvälineet. Suurimmalla osalla asiakkaita on yksi tai useampi apuväline käytössä. Tavanomaisimmat apuvälineet viittomakielisessä palveluasumisessa ovat ovi- ja herätyskellot. Lisäksi asiakkailla on käytössä muita apuvälineitä ja laitteita, kuten korvaimplantit, proteesit, CPAP-laitteet, verensokerisensorit, kaiteet, korokkeet, pyörätuolit, nosturit, rullaattorit, valkoiset kepit, lukukoneet, tietokoneet, pelikonsolit ja älypuhelimet.

**Henkilökohtaisesta hygieniasta** huolehtiminen vaatii eri asiakkailla eri tasoista tukea. Tähän osa-alueeseen kuuluvat suihkussa käynti, käsien pesu, päivittäinen hammashygieneia sekä puhtaiden ja ehjien vaatteiden käyttäminen. Osa asiakkaista on täysin autettavia, osa huolehtii näistä täysin itsenäisesti tai pienellä suullisella ohjauksella.

#### 4.1.2 Palveluohjaus

Asiakkaan asioita hoitaa ryhmä ammattilaisia, jotka tekevät intensiivistä yhteistyötä asiakkaan elämänhallinnan parantamiseksi. Yhteistyöllä pyritään tukemaan asiakkaiden henkilökohtaisia tavoitteita ja mahdollisimman itsenäistä elämää.

**Rahasopimukset** tehdään asiakkaan kanssa, kun asiakas tulee palvelujen piiriin. Asiakkaiden rahavarojen käytöstä sovitaan yksilöllisesti sillä monella asiakkaalla terveydentila tai kyky ymmärtää rahan arvo on heikentynyt. Tukea tarjotaan tekemällä rahasopimuksia, jossa voidaan yhdessä asiakkaiden kanssa määritellä rahan säilytyksestä, viikoittain maksettavasta rahamäärästä, rahapäivästä ja maksutavoista.

**Edunvalvontayhteistyötä** on silloin, kun asiakkailla on edunvalvoja, joka hoitaa asiakkaan omaisuutta ja taloudellisia asioita. Edunvalvoja ja ohjaajat tekevät tiivistä yhteistyötä, jolla varmistetaan, että asiakkaalla on riittävästi rahaa käytössään arjen menoihin.

**Sosiaalietuudet**, joita asiakas saa ovat jokaisen kohdalla erilaiset. Asiakkaat voivat saada hoitotukea, asumistukea, vammaistukea tai palvelusetelin joitakin mainitakseni. Joidenkin sosiaalietuudet kulkevat edunvalvonnan kautta.

**Henkilökohtainen avustaja** on asiakkaan kotikunnan myöntämä apu pääosin palveluasumisen ulkopuolelle suuntautuvaan toimintaan. Asiakkaat voivat hakea henkilökohtaista avustajaa perustellen missä asioissa tarvitsevat apua ja miksi ei selviydy itsenäi-

sesti. Usealla asiakkaalla on oikeus avustajaan. Avustajan kanssa tehdään palveluasumisyksikön ulkopuolelle suuntautuvaa toimintaa, jonka asiakas itse valitsee. Toiminta voi olla liikuntaa, ravintolassa käyntiä, retkiä, ostosten tekemistä ym.

**Tulkki ja muut palvelut** sisältää tulkkipalvelujen lisäksi muita asioita, jotka eivät muihin ryhmiin sovellu. Asiakkaan oikeudesta käyttää tulkkia määritellään laissa. Osa asiakkaista tarvitsee ohjaajan avustusta tulkkilauksen tekemiseen. Myös muuhun kommunikointiin, kuten yhteydenpitoon puhelimitse omaisiin, saattaa asiakas tarvita apua. Apuvälinehankinnassa asiakas saa apua myös ohjaajilta tarpeen mukaan.

**Hyvinvointi** koostuu useasta tekijästä, jotka tukevat toisiaan. Yhden hyvinvoinnin osa-alueen haasteet voivat vaikuttaa heikentävästi muihinkin osa-alueisiin. Hyvinvointi on henkilökohtainen kokemus omasta terveydentilastaan ja elinympäristöstään ja siitä, kuinka ne tukevat omia tarpeita.

**Lääkkeet** ovat osa asiakkaiden toimintakykyä ylläpitävästä arjen tuesta. Asiakkaiden lääkityksestä vastaavat palveluasumisen ohjaajat ja sairaanhoitajat. Osa asiakkaista kuuluu apteekin annosjakelun piiriin. Osa asiakkaista saa lääkkeet dosettiin valmiiksi jaettuna ja osa jakaa itse valvotusti. Asiakkaiden sitoutuminen lääkehoitoon on vaihtelevaa ja vaatii joidenkin kohdalla valvontaa ja kannustusta.

**Terveys** on usealla asiakkaalla vaihteleva. Toimintakykyä rajoittavat sairaudet huomioidaan kaikkea toimintaa suunnitellessa. Diagnoosia enemmän, asiakkaan arkeen vaikuttaa kokemus omasta terveydentilasta ja jaksamisesta. Ohjaajat antavat tukea niin psyykkisen kuin fyysisen terveyden ylläpitoon ja kohentamiseen. Palvelutalo tekee yhteistyötä terveysaseman ja tarvittaessa erityissairaanhoidon kanssa asiakkaiden terveysasioiden hoitamiseksi. Vastuusairaanhoitaja huolehtii ajanvarauksista käynteihin ja kontroleihin.

**Ravinto** on tärkeä osa arjen terveyttä ylläpitävistä tekijöistä ja samalla tärkeä arkea rytmittävä tapahtuma. Palvelutalossa on tarjolla ruokailumahdollisuus asukkaille ja työkeskuksen asukkaille. Osa asiakkaista kuuluu ruokapaketin piiriin, johon sisältyy aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Osalla asiakkaista on vain osa aterioista paketissa. Asunnoissa on keittiö ja ryhmäasunnoissa on yhteiskeittiö, jolloin asiakkaat voivat halutessaan tehdä itselleen ruokaa.

**Terapiat** toteutetaan yleensä palvelutalon ulkopuolella sovitusti. Asiakkaila on terapiota saamiensa läheteiden mukaisesti. Tällä hetkellä käytössä olevia terapiota ovat ratsastusterapia, allasterapia, fysioterapia ja toimintaterapia.

**Psyykkistä ja sosiaalista tukea** on saatavilla päivittäin. Viittomakielinen asuin- ja työympäristö on turvallinen ja tuttu ja ohjaajien keskusteluapu ja tuki erilaisiin mieltä askarruttaviin asioihin on saatavilla ympäri vuorokauden. Myös palvelutalon ulkopuolella asiointi voi vaatia ohjaajan tai avustajan läsnäoloa helpottamaan erilaisia pelko- ja ahdistustiloja. Hengellisyys on osalle asiakkaita tärkeää ja sitä tuetaan avustamalla uskonnollisiin tilaisuuksiin osallistumisessa. Palvelukeskuksessa käy säännöllisesti viittomakielinen pappi, joka pitää Jumalanpalveluksen ja ehtoollisen sekä antaa sielunhoitoa asiakkaiden omalla äidinkielellä.

## 4.2 Työ ja tuottavuus

Tähän aihealueeseen kuuluvat kaikki työ- ja päivätoimintaan, sekä koulunkäyntiin liittyvät asiat. Työkeskuksessa on kuusi eri osastoa: Huolto-osasto, Verhoomo-osasto, Tekstiili-osasto, Kokoonpano- ja harjatyö, Puutyö sekä Alihankinta- ja sitomo-osasto. Palvelutalon asiakkaiden lisäksi työtoiminnassa käy muualla asuvia asiakkaita. Työkeskuksen palveluihin kuuluvat työn lisäksi työtoiminta, työharjoittelu, työkokeilu, oppisopimuskoulutus ja työhönvalmennuspalvelut.

**Työtehtävät**, jotka kuuluvat asiakkaan toimenkuvaan, kuvataan tässä kohdassa. Työtehtävät tapahtuvat pääosin työkeskuksessa sovitusti, omalla osastolla. Myös palvelutalon puolella ja piha-alueella on joitakin sovittuja työtehtäviä. Tarjolla on myös viittomakielinen päivätoiminta, jossa voivat käydä myös kotonaan itsenäisesti asuvat viittomakieliset.

**Työyhteisö** koostuu niin kuulevista kuin kuuroista työkavereista ja ohjaajista. Työvalmentaja vastaa yhdessä ohjaajien kanssa monikulttuurillisessa ympäristössä toimimisen ohjauksesta. Työyhteisö järjestää ohjaajavetoisesti yhteistä toimintaa erilaisten ryhmätuokioiden tai työhyvinvointitoiminnan muodossa.

**Koulutus ja opiskelu** voivat liittyä asiakkaan olemassa olevaan toimenkuvaan tai uuden ammatin opiskeluun. Kaikkiin työtehtäviin opastetaan ja ohjaajat ovat jatkuvasti tukena



työpäivän aikana. Osa asiakkaista käy koulua tai on työharjoittelussa. Tarvittaessa annetaan opastusta koulutukseen hakemiseen liittyvissä asioissa ja kartoitetaan taloudellisen tuen mahdollisuuksia.

**Työaika ja työ/toimintarahaa** sovitaan jokaisen asiakkaan kanssa erikseen. Jokaiselle on määritelty yksilöllinen, toimintakyvyn mukainen työaika, jonka toteutumista seurataan päivittäisellä tasolla. Työssä käymisestä saa palkkaa tai työtoimintarahaa, joka maksetaan asiakkaalle sovittuina päivinä.

### 4.3 Vapaa-aika

Tähän aihealueeseen kuuluvat harrastukset sekä sosiaalisten suhteiden hoitaminen ja yhteisöllisyys.

**Vapaa-ajan toimintaan** sisältyvät ne asiat, jotka ovat työn ja tuottavuuden ulkopuolella ja jotka yleisesti mielletään virkistäytymiseen ja rentoutumiseen käytettynä aikana. Asiakkaiden vapaa-ajan viettoa ja harrastuksia tuetaan toiveiden mukaisesti.

**Tärkeät asiat**, jotka ovat juuri itselle tärkeitä vapaa-ajan toiminnassa, nostetaan esiin tässä kohdassa. Näitä kartoitetaan ja tuetaan asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vahvistamiseksi. Tärkeät asiat ovat jokaisella erilaisia. Kyse voi olla tietystä ihmissuhteesta tai läheisistä, jostakin tavasta tai harrastuksesta tai jostakin juhlasta tai tapahtumasta, johon ei ehkä osallistuta isomman ryhmän kanssa.

**Ryhmätoimintaa** järjestetään asukkaille viikoittain ja sisältö vaihtelee toiveiden mukaisesti. Vapaa-ajan ryhmätoiminta on virkistystoimintaa eikä ole tavoitteellista. Ryhmätoiminnan suunnittelusta vastaavat ohjaajat omien vastualueiden mukaisesti asiakkaiden toiveita kuunnellen. Tarjolla olevia ryhmiä ovat esimerkiksi liikuntaryhmä, torstaikerho, kuntosaliryhmä ja kokkikerho. Näihin osallistuminen on vapaaehtoista ja sisältöä muokataan osallistujien toimintakyky huomioiden. Tavoitteellista ryhmätoimintaa toteutetaan työaikaan kuuluvana ja se on räätälöity tietyille asiakasryhmälle. Näissä ryhmissä toiminta on tavoitteellista, esimerkkinä luova tunnetaitoryhmä. Kesäaikaan ryhmätoimintaa on enemmän ja työkeskuksen ollessa kesälomalla, ryhmätoimintaa on jokaisena arkipäivänä. Myös näiden sisällöt suunnitellaan asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

**Harrastukset**-kohta sisältää asiakkaan oman henkilökohtaisen, säännöllisen vapaa-ajan toiminnan. Asiakkaille pyritään mahdollistamaan omien kiinnostuksen kohteiden mukaisia harrastuksia ja niihin osallistumista tuetaan avustajan tai ohjaajan läsnäololla, harrastuksiin kuljettamisella, suullisella kannustamisella ja muulla tarvittavalla mahdollistamisella. Esimerkkejä asiakkaiden harrastuksista ovat urheiluotteluissa käyminen, messut ja tapahtumat, pelaaminen, uinti, kuntosali, kävely, retkeily, luova toiminta, käsityöt, kalastus, pyöräily ja keräily.

**Ulkoilua** on mahdollista tehdä ryhmässä, yksin ja avustettuna. Kaikkia asiakkaita kannustetaan päivittäiseen ulkoiluun. Tässä kohdassa mietitään mikä ulkoilumuoto on mieleinen ja mikä sopii parhaiten itselleen sekä mikä motivoi ulkoilemaan.

**Liikunnalla** tarkoitetaan tarkoituksellista vapaa-ajan liikuntaa, jonka päämääränä on edistää terveyttä ja parantaa tai ylläpitää fyysistä kuntoa. Palvelutalo ja lähiympäristö tarjoavat monipuolisesti mahdollisuuksia liikuntaharrastuksiin niin ryhmässä kuin yksinkin. Liikkumiseen kannustetaan ja avustaja tai ohjaaja on tarvittaessa mukana liikuntaharrastuksessa.

#### 4.4 Sosiaaliset suhteet ja yhteisöllisyys

Tämän osa-alueen alle kuuluvat henkilökohtaisesti merkittävät ihmissuhteet, suhde henkilökuntaan ja muihin asiakkaisiin, yhteenkuuluvuus ja yhdessä oleminen sekä vuorovaikutus sosiaalisen ympäristön kanssa. Viittomakielisten asiakkaiden hyvinvoinnin yksi tärkein tukipilari on oman yhteisön tuoma turva ja ymmärrys.

**Omaisiet ja ystävät** ovat eri tavoin osallisia asiakkaan arkeen. Asiakkaiden suhde omaisiin vaikuttaa palvelujen toteuttamiseen, sillä jotkut omaiset haluavat olla aktiivisesti vaikuttamassa asiakkaan palveluihin. Asiakkaan tahto on määräävä tekijä siinä, kuinka paljon omaiset saa osallistua asiakkaan palvelujen suunnitteluun. Asiakkaiden yhteydenpitoa omaisiin pyritään tukemaan monipuolisesti mahdollistamalla tapaamiset ja avustamalla omaisille tehtävillä videopuheluilla. Osa omaisista ei osaa viittomakieltä ja tässä tilanteessa avustaminen yhteydenpidossa on erityisen tärkeää, jotta tärkeät ihmissuhteet säilyisivät. Myös ystävien tapaamista tuetaan ohjaajien ja avustajien puolesta sopimalla tapaamiset ja kuljettamalla asiakas tapaamiselle.

**Omaohjaajaryhmä** on nimetyistä ohjaajista koostuva ryhmä, joka vastaa asiakkaan omista terveysasioista. Omaohjaajaryhmään kuuluu terveysasioista vastaava sairaanhoitaja. Omaohjaajien kautta hoituvat asiakkaan arjen tarpeet, jotka eivät kuulu terveydenhoitoon. Näitä asioita ovat vaateostokset, kodinhankinnat, laitteiden ja liittymien hankinta sekä avustaminen talousasioissa ja yhteydenpito edunvalvojan.

**Yhteisöllisyys ja ihmissuhteet** -osio kertoo ihmisen sosiaalisesta ympäristöstä.

Asiakkaan toiveet sosiaalisesta kanssakäymisestä ovat yksilöllisiä. Palveluja suunniteltaessa on oltava tietoinen asiakkaan kiinnostuksesta osallistua yhteisön toimintaan. Jotkut asiakkaat kaipaavat paljon yksinoloa ja kuormittuvat suureta ihmismäärästä tai pitkistä ajoista muiden seurassa. Toiste taas kaipaavat paljon ihmisiä ympärilleen ja haluavat olla kaikessa mukana. Asiakkailla voi olla tarve ihmissuhteiden tukemiseen kommunikoinnin haasteiden vuoksi, tunnesäätelyn haasteiden vuoksi tai mielenterveyden haasteiden vuoksi.

**Asukaskokouksiin** osallistuminen on asiakkaille keino päästä vaikuttamaan oman asuinympäristöön. Siellä on mahdollista esittää kysymyksiä, kertoa ideoista tai antaa palautetta. Tämän kohdan alle asiakas voi kertoa myös asioita, joita haluaisi asukaskokouksessa kertoa tai kehitysideoita.

## 5 Toteutus

Opinnäytetyö on monimuotoinen työ. Lopputuotoksena oli asiakastyöhön käyttöön tuleva tuote, joka on tarkoitettu tukemaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumista. Korttipakka suunniteltiin asiakaslähtöisesti huomioiden asiakasryhmän erityispiirteet, kulttuurin ja kommunikointitavan. Käsiteltävien aiheiden pohjana käytettiin olemassa olevaa palvelujen toteuttamissuunnitelman pohjaa, jossa on asiakkaan arkielämään kuuluvat osa-alueet, joista koostuu hänelle tarjottavat palvelut. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyökumppanin tilaustyönä ja olemassa olevan tarpeen pohjalta.

## 5.1 Aineiston hankinta

Aineistona tutkimukselle käytin olemassa olevaa palvelujen toteuttamissuunnitelman pohjaa sekä aikaisempia käytössä olleita suunnittelun materiaaleja. Perehdyin asiakkaiden arkiympäristöön ja arjen sisältöön havainnoimalla ja keskustelemalla vapaasti niin asiakkaiden kuin henkilöstön kanssa. Tuotoksen suunnittelu tapahtui tiiviissä yhteistyössä työn tilaajan kanssa.

Tutkimuksen kirjallisuuspohjana ovat toimintaterapian teorian tutkimukset ja kirjallisuus sekä kuurojen historiaan ja kulttuuriin liittyvä materiaali. Lisäksi perehdyin tutkimuksen aiheeseen liittyviin lakiteksteihin. Hyödynsin suunnittelussa myös osallisuuteen ja Hyväksymis- ja omistautumisterapiaan liittyviä materiaaleja.

Tutkimus on laadullinen tutkimus, jonka olen toteuttanut keskustelemalla työn tilaajan ja palvelusuunnitelman tekemiseen osallistuvien ohjaajien kanssa nykyisen palvelusuunnitelman käytössä ilmenneistä haasteista ja mahdollisista puutteista, uudistusehdotuksista ja muokkaustarpeista, jotka helpottavat eri toimipisteiden asiakasryhmän kanssa palvelujen toteuttamissuunnitelman tekoa.

## 5.2 Tuotos

Käytössä ollutta palvelujen toteuttamissuunnitelman pohjaa on hyödynnetty runkona korttien toteutukselle. Suunnitelman on sisällettävä kaikki asiakkaan arkeen liittyvät palvelut. Arkielämän osa-alueita on jäsennelly toimintaterapian teorian mukaisesti ja olemassa olevaa suunnitelmapohjaa on paranneltu paremmin vastaamaan tarkoitustaan.

Kortit on toteutettu valokuvaamalla asiakkaiden arkeen kuuluvia toimintoja. Valokuvat on otettu asiakkaiden luvalla ja siten, että kuvassa olevaa henkilöä ei voi kuvista tunnistaa. Valokuvaaminen tapahtui useamman päivän aikana eri arjen tilanteissa niin työtoiminnan puolella kuin palveluasumisen puolella. Valokuvattavat kohteet valitsin mahdollisiksi vastauksiksi olemassa oleviin palvelujen toteuttamissuunnitelman otsikoihin. Pyrin kuvaamaan monipuolisesti asiakkaan arjen toimintoja. Päädyin käsittelemään kuvat yksinkertaisemman näköiseksi, selkeiksi, mutta symboliseen suuntaan, jotta asiakkaan mielikuvitukselle, tunteiden ja ajatusten muodostumiselle jää tilaa.

Aihealueiden erottamiseen on käytetty eri värejä. Valmis tuotos on korttipakka, joka sisältää palvelusuunnitelman tärkeimmiksi nousevat aiheet. Korttipakkaa voi laajentaa myöhemmin tarvittaessa.

Kortteja käytetään keskustelumaton päällä, jonka tausta-ajatuksena on japanilainen Kawa-malli ja sen sisältämä metafora joesta elämän virtana. Vertaukseen on helppo samaistua ja keskustelumaton avulla annetaan asiakkaalle mahdollisuus käyttää visuaalista hahmottamista. Visuaalinen ja toiminnallinen keskustelu voi helpottaa tilannetta, joka voi olla monelle asiakkaalle, jolla on kielellisiä tai kognitiivisia rajoitteita haastava, etenkin silloin kun kyseessä on abstrakti asia tai kysymys.

Keskustelumatto on ommeltu kankaasta ja siinä erotellaan eri alueet joen ympärillä eri väreillä. Joki on tämänhetkinen elämäntilanne ja se lähtökohtaisesti virtaa ilman esteitä. Joen ranta-alue koostuu asioista, jotka ovat asiakkaalle todella tärkeitä ja tukevat arkea eniten. Joesta kauempana on eri värinen alue, joka koostuu asioista, jotka ovat asiakkaalle vähemmän tärkeitä. Kaikista kauimpana on alue asioille, joilla ei ole olennaista merkitystä asiakkaan arjessa. Joen molemmin puolin on samanlaiset alueet. Toinen puoli kuvastaa tilanteita ja toimintoja, jotka asiakas hoitaa itsenäisesti. Vastaranta kuvastaa tilanteita ja toimintoja, joissa asiakas tarvitsee tukea ja apua. Asiakas saa keskustelun loppuksi myös mahdollisuuden korostaa niitä asioita, jotka ovat erityisen hyvin ylöspäin olevan peukun avulla ja niitä, jotka eivät ole kovin hyvin alaspäin olevalla peukulla.

Asettelemalla keskustelun aikana arjen toimintoja kuvaavia kortteja keskustelumatonle, asiakkaan tilanteesta ja toiveista saadaan hyvä kokonaiskuva. Mitkä asiat tukevat elämän virtaamista, mitkä niistä asioista tukevat arkea eniten ja kuinka tärkeitä kyseiset asiat ovat asiakkaalle itselleen. Lisäksi saadaan näkyville arviointia palveluista, jotka ovat hyviä ja niistä, jotka ovat heikompia. Myös tuen tarve nousee hyvin esiin.

Kortit on jaettu viiteen ryhmään palvelujen toteuttamissuunnitelman aihealueiden mukaisesti. Ryhmät on värikoodattu sattumanvaraisesti, eikä värin valinnalla ole varsinaista yhteyttä kortin aiheeseen. Värin alla on valitun arjen osa-alueen asioita, jotka kuuluvat asiakkaan arkeen ja joista haluamme lisää tietoa palveluja suunnitellessa. Asiakkaan kiinnostusten kohteiden selvittäminen on keskeinen tekijä silloin kun tavoitteena on tarjota mielekäs ja oman näköinen arki.

## 6 Korttien käyttäminen

Palvelujen toteuttamissuunnitelmaa tehdessä, kortteja käytetään aihepiireittäin niin, että edetään suunnitelmapohjan otsikoiden mukaisesti. Korttipakasta annetaan asiakkaalle ne aihealueen kortit, jota kulloinkin käsitellään. Asiakas selaa läpi kortit ja valitsee itselleen ne, jotka ajattelee kuuluvan omaan arkeensa. Valittuja kortteja käytetään keskustelun pohjana. Asiakas sijoittaa keskustelun edetessä kortit matolle niin, että lähimpänä jokea ovat ne kortit, jotka ovat asiakkaalle kaikista tärkeimpiä ja eniten tukevat virran etenemistä. Ne kortit, joita asiakas pitää jonkun verran tärkeinä, sijoittuvat vähän etäämmälle, seuraavalle alueelle joesta poispäin. Vähiten merkitykselliset asiat, jotka kuitenkin kuuluvat asiakkaan arkeen, sijoittuvat kauimmaksi joen rannasta. Asiakkaasta katsottuna, joen vastarannassa ovat ne toiminnot, jossa asiakas tarvitsee tukea tai avustusta. Asiakkaan puoleisella rannalla ovat ne arjen toiminnot, joista asiakas selviää itsenäisesti. Pakkaan kuuluvat pienet peukkukortit asiakas voi asettaa niiden korttien päälle, jotka ovat erityisen hyvin (peukku ylöspäin) tai joita tarvitsisi kehittää parempaan suuntaan (peukku alaspäin).

Kun kaikki aihealueet on käyty läpi, tarkastellaan muodostunutta kokonaisuutta. Lopputuloksessa tarkasteltavia asioita ovat:

Arjen avun tarve: kuinka paljon kortteja on itsenäisellä puolella ja kuinka paljon avun tarpeen puolella.

Painotus: Kuinka paljon kortteja asiakas on valinnut mistäkin osa-alueelta. Onko vapaa-ajan kortteja vain yksi vai onko monia? Onko kuurojen toimintaan liittyviä kortteja? Puuttuuko täysin sosiaalisista suhteista kertovat kortit?

Merkitykselliset asiat: Sijoittuvatko asiakkaan kaikki kortit etäälle joen rannasta? Mitkä ovat lähellä rantaa ja onko sellaisia, jotka asiakas valitsi koska ovat osana arkea, mutta ei haluaisi niitä matolle laittaa? Onko syytä tarkastella kannattaako ei tärkeiksi luokiteltuja toimintoja pitää arjessa mukana ja jos niiden on oltava, miten niistä voisi saada merkityksellisempiä? Voisiko niitä perustella jollakin?

Palaute: Mitkä asiat ovat asiakkaan mielestä erityisen hyvin ja mitkä kaipaavat työstämistä ja millä tavalla?

Puuttuvat asiat: Onko joitakin kortteja, joita asiakas ei valinnut, koska eivät ole arjessa mukana, mutta haluaisi niiden olevan?

## 7 Jatkojalostus

Kortit on suunniteltu Palvelukeskus Sampolan asiakkaiden tarpeeseen heidän arkensa sisällöt huomioiden. Muiden palvelukeskusten kanssa on paljon yhteisiä arjen tekijöitä. Viittomakieliset palvelut ja kuurojen kulttuuri ohjaavat palvelujen toteuttamista kaikissa toimipisteissä. Asiakaskuntaa yhdistää kieli ja kulttuuri, mutta se ei tee asiakaskunnasta homogeenista. Palvelukeskus Sampolassa on pääosin työikäisiä mielenterveys ja päihdekuntoutujia sekä joitakin nuoria aikuisia työtoimintalaisia ja opiskelijoita. Muissa palvelukeskuksissa on kehitysvammaisten palveluasumista ja tukiasumista, ikäihmisten ja muistisairaiden palveluasumista ja ympärivuorokautista palveluasumista, päivätoimintaa ja kotiin annettavia palveluita. Asiakkaiden arkeen sisältyvät tarpeet ja palvelut ovat eri toimipisteissä erilaisia. Jatkossa kortteja voi tehdä lisää jokaisen toimipaikan erityispiirteet huomioiden.

Kuurosokeiden asiakkaiden tarpeeseen voi kehittää mattoa siten, että joki ja sitä ympäröivät alueet olisivat eri kankaista tehty ja tunnustelemalla toisistaan eroteltavissa. Korttien tekstit voisi kirjoittaa pisteillä ja kortin taakse kuvaileva teksti, jonka avulla asiakkaalle voisi kuvailla mitä kortti esittää. Kuurosokeille pitäisi lisätä kortteja, jotka liittyvät vain kuurosokeiden arkeen, esimerkiksi apuvälineitä, kuurosokeille tarkoitettu toiminta ja koulutukset, asumisympäristöön liittyvät erityispiirteet, muutostyöt ja turvallisuus, vertaiskontaktit, tiedonsaanti ja muut seikat, jotka eivät samalla tavoin koske kuuroja näkeviä asiakkaita. (Kovanen & Mielityinen & Västilä 2012) Palvelujen toteuttamissuunnitelman keskustelun käyminen voisi olla aikaa vievää, mutta se olisi toiminnallinen ja asiakasta osallistava.

Työkalu otetaan käyttöön ensimmäisenä Palvelukeskus Sampolassa ja asiakaspalautteen perusteella jatkokehitetään, ennen kuin otetaan käyttöön muissa toimipisteissä. Jatkokehittäminen ja testaaminen voisivat olla aihe seuraavalle opinnäytetyölle.

Toimintaterapian arviointiin kortteja ja mattoa voi hyödyntää myös monella tapaa. Kawamallin mukaisesti, kortteja voi asetella ajatellen, mitkä asiat ympäristössä tukevat elämän

virran etenemistä. Kortteja voi tehdä lisää kuvaamaan haasteita, jotka estävät tai hankaloittavat elämän virran kulkua, esimerkkinä jotkut ihmissuhteet, mielenterveyden haasteet tai somaattiset sairaudet.

## 8 Reflektio

Aiheen valinnan takia päädyin tekemään opinnäytetyön yksin, koska perehtyminen kuurojen maailmaan olisi ollut parille, jolle aihe on täysin vieras, aikaa vievä ja työläs prosessi. Itsellä oli jonkun verran taustatietoa aiheesta, koska olen muutaman vuoden toiminut ohjaajana viittomakielisen palveluasumisen piirissä osa-aikaisesti. Viittomakielien alkeita opiskellessani, perehdyin kuurojen kulttuuriin ja historiaan. Opinnäytetyötä tehdessäni tietämys on syventynyt. Viittomakielisten kanssa työtä tehdessä on ymmärrettävä heille merkitykselliset asiat ja ominaiset tavat toimia. Vuorovaikutussuhteen toimivuuden kannalta on oltava kiinnostunut siitä, miksi asiakas on mitä on ja miten elämän ja arjen suunnittelussa ja kuntoutuksessa voidaan tukea ja vahvistaa asiakkaan identiteettiä ja osallisuutta.

Korttien ja maton kehittäminen ja tekeminen oli mielenkiintoinen projekti. Otin runsaasti kuvia, joista valitsin mielestäni sopivat ja päädyin käsittelemään niitä piirustusmaisiksi. Valokuvaa olisi voinut käyttää sellaisenaan tai olisi voinut tehdä kuvista piirroksia. Väli-  
muodolla sain hyödyn kummastakin vaihtoehdosta, eli valokuva pohjalla on helposti yhdistettävissä arjen toimintaan, mutta piirrosmaisuus antaa symboliikkaa ja herättää ajatuksia ja mielikuvitusta. Tuotekehittelyä olisi voinut jatkaa ja testaaminen asiakkailla olisi tuonut lisätietoa kehittelyn tarpeesta, mutta käytössä oleva rajallinen aika mahdollisti vain korttien suunnittelun ja toteutuksen.

Odotan mielenkiinnolla mitä lisätietoa kortit tuottavat keskusteluun. Kun palvelujen toteuttamissuunnitelma on tehty korttien avulla, voi sitä verrata suunnitelmaan, joka on tehty pelkän haastattelun muodossa. Kortteja voi jatkokehittää ja toimintoja lisätä tarpeen mukaan. Asiakaspalautteen keräämisellä saadaan tietää, onko työkalu myös asiakkaan mielestä hyödyllinen ja helpottaako se asioiden käsittelyä ja oman tahdon ilmaisua arjen suunnittelussa.



## Lähteet

Asiakassuunnitelma ja palvelusuunnitelma. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 23.3.2022. <<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/asiakassuunnitelma-ja-palvelusuunnitelma>> Viitattu 19.4.2022.

Autti-Rämö, Ilona & Salminen, Anna-Liisa & Rajavaara, Marketta & Ylinen, Aarne. 2016. Kuntoutuminen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. Viitattu 19.4.2022.

Craig, Clare 2009. Exploring the self through photography. London: Jessica Kingsley Publishers. Viitattu 19.4.2022.

Hakola, Ulla & Mannermaa, Lauri & Koffert, Tarja & Koulu Leena. 2014. Valokuvan Terapeutin Voima. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. Viitattu 19.4.2022.

Hautala, Tiina & Hämäläinen, Tuula & Mäkelä, Leila & Rusi-Pyykönen, Mari. 2016. Toiminnan Voimaa. Helsinki: Edita Publishing Oy. Viitattu 19.4.2022.

Ilola, Maritta & Kajander, Airi. 2016. Askeleet Arvopohjaiseen palveluun. Viittomakielisen ohjauksen kehittämisprosessi Kuurojen Palvelusäätiössä. Hämeenlinna: Hämeen Ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. Viitattu 19.4.2022.

Kieli- ja kommunikaatio. Kuuloavain. 2019. <https://www.kuuloavain.fi/info/kieli-ja-kommunikaatio/kuulonakovammaisen-kommunikaatio/> Viitattu 19.4.2022.

Kovanen, Merja & Mielityinen, Marianne & Västilä, Tuija. Kuurosokeus osana elämää. 2012. Tampere: Suomen Kuurosokeat ry. Viitattu 19.4.2022.

Kuntalaki 410/2015. Annettu Helsingissä 10.4.2015. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410>> Viitattu 19.4.2022.

Kuurojen Palvelusäätiö. Päivitetty 2018. <<https://www.kpsaatio.fi>> Viitattu 19.4.2022.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. Annettu Helsingissä 17.8.1992. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>> Viitattu 19.4.2022.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Annettu Helsingissä 22.9.2000. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>> Viitattu 19.4.2022.

Lappalainen, Raimo & Lehtonen, Tuula & Hayes, Steven C. & Batten, Sonja & Gifford, Elisabirh & Wilson, Kelly G & Afari, Nilofar & McCurry, Susan M. 2004. Hyväksymis- ja omistautumisterapia käytännön terapiatyössä. Tampere: Suomen Käyttätymistieteellinen tutkimuslaitos. Bookwell Oy. Viitattu 19.4.2022.

Lehtonen, Tuula & Lappalainen, Raimo. 2005. Kognitiivisen käyttäytymisterapian perusmenetelmiä. Tampere: Tampereen yliopiston psykologian laitos. Viitattu 19.4.2022.

Michael K. Iwama. 2006. The Kawa Model. Culturally Relevant Occupational Tehrapy. London: Elsevier. Viitattu 19.4.2022.

Miettinen Satu. 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy. Viitattu 19.4.2022.

Ojala, Risto. 1986. Miten pagisemattomia auttaa tahdottiin. Kuurojen huoltokotisäätiö. Lappeenranta: Etelä-Saimaan Kustannus Oy. Viitattu 19.4. 2022.

Osallisuuden edistäminen. Terveiden ja Hyvinvoinnin Laitos. 29.10.2020. <<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>> Viitattu 19.4.2022.

Pietikäinen, Arto. 2019. Joustava mieli tukena elämänkriiseissä. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. Viitattu 19.4.2022.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. <[https:// www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301](https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301)> Viitattu 19.4.2022.

Suomen Perustuslaki 731/1999. Annettu Helsingissä 11.6.1999. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>> Viitattu 19.4.2022

Taylor, Renee T. 2017. Kielhofner´s Model of Human Occupation. Philadelphia: Wolters Kluwer. Viitattu 19.4.2022.

Viittomakielilaki 359/2015. Annettu Helsingissä 10.4.2015. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150359>> Viitattu 19.4.2022.

Viittomakieliset. Kuurojen Liitto. <https://kuurojenliitto.fi/viittomakieliset/> Viitattu 19.4.2022.

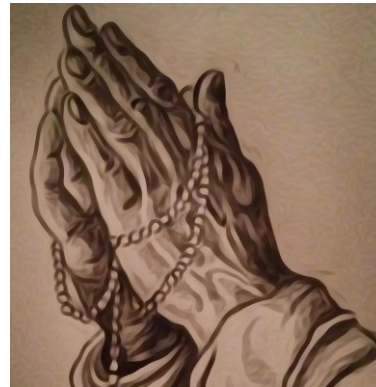
## LIITE 1



viittomakielinen teatteri



lukutietokone



hengellisyys

## LIITE 2

